



„Beste Autohändler 2024“: Q&A

Was steht hinter der Auszeichnung „Beste Autohändler 2024“?

Bereits zum zehnten Mal ermittelten AUTO BILD und die Statista GmbH die besten Neu- und Gebrauchtwagenhändler in Deutschland, um privaten Autokäufern Orientierung in der regionalen Autohändler-Landschaft mit über 36.000 Händlern in Deutschland anzubieten. Die Top-Liste der besten 1.111 Autohändler wurde, wie in den vergangenen Jahren, auf Basis der Urteile einer breiten Kundenbefragung und der Empfehlungen der Autohändler selbst erstellt.

Wer konnte an der Befragung teilnehmen?

- **Autohändler**

  Über 20.000 Autohändler wurden von der Statista GmbH, dem unabhängigen Marktforschungsinstitut, per E-Mail zu einer Online-Befragung eingeladen. Die Autohändler hatten dort die Möglichkeit, ihre Kollegen zu empfehlen. Unter den eingeladenen Händlern befanden sich u.a. die umsatzstärksten 6.000 sowie die in 2023 ausgezeichneten besten 1.000 Autohändler.

  Die Liste der eingeladenen Händler wurde sorgfältig über Unternehmensdatenbanken, Branchenverbände und Internetverzeichnisse recherchiert.

  Zudem wurde jedem Autohändler über autobild.de die Möglichkeit gegeben, an der Befragung teilzunehmen.

- **Kunden**

  Kunden, die innerhalb der letzten drei Jahre ein Auto gekauft hatten oder sich zum Zeitpunkt der Befragung aktiv über den Kauf eines Autos informierten, wurden über ein Online-Access-Panel befragt. Zudem hatte jeder Kunde die Möglichkeit, über autobild.de Bewertungen abzugeben.

  Insgesamt wurden ca. 12.000 Kunden befragt.

Die Teilnahme an den Umfragen war selbstverständlich kostenlos und ohne weitere Verpflichtungen für die Teilnehmer. Die ausgesprochenen Empfehlungen und Bewertungen bleiben natürlich, auch AUTO BILD gegenüber, anonym und wurden nur aggregiert ausgewertet.

Wann fanden die Befragungen statt?

Die Kunden- und Händlerbefragungen fanden im Zeitraum von November 2023 bis Januar 2024 statt.

Was wurde in der Befragung abgefragt?

- **Autohändler**

  Die Händler konnten deutschlandweit alle ihnen bekannten Autohändler empfehlen, die sie selbst einem Kunden weiterempfehlen würden. Eigennennungen waren hierbei selbstverständlich nicht zulässig und wurden in der Datenkontrolle und –validierung von Statista aussortiert und somit nicht gewertet.





„Beste Autohändler 2024“: Q&A

- **Kunden**

  Die Befragten konnten alle Autohäuser nennen, die sie kennen. Für die Autohäuser, mit denen sie bereits konkrete Erfahrungen gemacht hatten, wurde die Weiterempfehlungsbereitschaft abgefragt. Zudem konnten die Kunden für jedes Autohaus Aussagen aus den folgenden vier Kategorien bewerten:

  - Beratung: z.B. Auftreten und Kompetenz der Verkäufer
  - Angebot: z.B. Transparenz von Informationen und Konditionen, Angebot von Probefahrten und Zusatzservices
  - Preis: z.B. Preisniveau und Verhandlungsbereitschaft der Verkäufer
  - Gesamtzufriedenheit: z.B. Wiederkaufswahrscheinlichkeit, Bewertung des After-Sales-Service

Welche Autohändler konnten empfohlen und bewertet werden?

In den Online-Befragungen konnten Händler und private Autokäufer jedes ihnen bekannte Autohaus empfehlen bzw. bewerten, so dass jedes Autohaus die Chance hatte, in der Auswertung berücksichtigt zu werden. In der Befragung wurden Autohäuser mit einem eigenen Standort in Deutschland berücksichtigt.

Als Unterstützung bei der Nennung der Autohäuser war in den Fragebögen eine Longlist mit über 36.000 Autohändlern hinterlegt. Die Befragungsteilnehmer erhielten anhand einer Autovervollständigungsfunktion nach Start der Eingabe passende Vorschläge zu ihrer Eingabe (ähnlich einer Google-Suche). Alle nicht in der Longlist hinterlegten Autohändler konnten aber natürlich ebenfalls als freie Nennung genannt und bewertet werden.

Wie wurden die „Besten Autohändler 2024“ ermittelt?

Die Händlerempfehlungen und Kundenurteile wurden nach Abschluss der Feldphase in einem Scoringmodell zur Ermittlung der besten Autohändler 2024 zusammengeführt. Berücksichtigt wurden darin für jeden Standort:

- Anzahl von Empfehlungen durch Händler
- Anzahl von Nennungen durch Kunden (Bekanntheit der Autohäuser)
- Weiterempfehlungsbereitschaft der Kunden
- Kundenbewertung in den vier Kategorien Beratung, Angebot, Preis und Gesamtzufriedenheit

Zu den Einzelaspekten der vier Kategorien wurden die Teilnehmer gefragt, wie wichtig ihnen diese beim Autokauf sind. Auf Basis dieser Antworten wurden die jeweiligen Aspekte in der Auswertung unterschiedlich gewichtet und in eine Gesamtnote (in Schulnoten) überführt.

Des Weiteren musste eine Mindestzahl an Bewertungen erreicht werden, damit das Autohaus bei der Ermittlung der besten Autohändler 2024 berücksichtigt wurde.

Im Anschluss wurde für jeden der besten 1.111 Händler das Neuwagen-Angebot nach PKW-Marken ermittelt. Die Recherche zur Ermittlung der jeweiligen Marken erfolgte über die Händlerwebseiten, die Händlersuchfunktion der einzelnen Marken sowie telefonisch.